

	Seite
Teil I Allgemeine Informationen	5
1. Einführung	6
2. Zielrichtung und Leitgedanken	8
3. Verfahren	11
4. Abkürzungsverzeichnis	15
Teil 2 Bestandsbogen	16
Teil 3 Fragenkatalog zur Erfassung der Struktur- und Prozessqualität (Selbstbewertung durch die Einrichtung)	27
I. Gebäude und Milieugestaltung	28
1.1 Zugang zur Einrichtung	28
1.2 Bewohnerzimmer	29
1.3 Sanitärbereich	30
1.4 Flure und Zugänge zu Bewohnerzimmern	31
1.5 Beleuchtung	31
1.6 Gemeinschaftsräume	32
1.7 Struktur für Bewohner mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen	33
1.8 Orientierungshilfen	34
1.9 Notrufsystem/Notfallversorgung	34
1.10 Funktionsräume	35
1.11 Treppen/Rampen	36
1.12 Aufzüge	37
1.13 Haustechnik/Heizung	38
1.14 Außenbereich	38
2. Organisation	40
2.1 Bewohnerbezogene Organisation	40
2.2 Mitarbeiterbezogene Organisation	41
2.3 Einarbeitung und Fortbildung	42
2.4 Rahmenbedingungen	46

2.5	Qualitätsmanagement	47
2.5.1	Beschwerdemanagement	48
2.5.2	Dienstleistungsvisite	49
2.6	Öffentlichkeitsarbeit	50
2.7	Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit	52
2.8	Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge	53
2.8.1	Betriebsärztliche Begleitung	53
2.8.2	Arbeitsschutz	53
2.8.3	Hygienemanagement	54
3.	Pflege	57
3.1	Leitlinien/Verantwortliches Pflegepersonal	57
3.2	Dokumentation	60
3.2.1	Pflegeprozess und Pflegeplanung	61
3.2.2	Ernährungssituation	63
3.2.3	Dekubitusprophylaxe	65
3.2.4	Sturzprävention	66
3.2.5	Wundmanagement	67
3.2.6	Kontinenzsituation	68
3.2.7	Mobilität/Freiheitseinschränkende Maßnahmen	68
3.2.8	Schmerzmanagement	69
3.2.9	Weitere grund- und behandlungspflegerische Maßnahmen	69
3.2.10	Pflegebericht	70
3.3	Informationsprozess	72
3.3.1	Dienstübergabe	72
3.3.2	Pflege- und betreuungsrelevante Besprechungen	72
3.4	Mitarbeiterkompetenz	74
3.5	Medikamentenmanagement	75
3.5.1	Psychopharmaka	76
3.6	Betreuung und Versorgung von Menschen mit Demenz	77

4. Soziale Betreuung	79
4.1 Struktur der sozialen Betreuung	79
4.2 Einzelfallhilfe	80
4.3 Gruppenangebote, Veranstaltungen, Einzelaktivitäten	82
4.4 Ehrenamt	86
4.5 Angehörige	88
4.6 Heimbeirat/Heimförsprecher	89
5. Hauswirtschaft	91
5.1 Hauswirtschaftliche Dienstleistung	91
5.2 Mahlzeitenversorgung	92
5.3 Hausreinigung	95
5.4 Wäscheversorgung	96
5.5 Haustechnik	97
Teil 4 Arbeitsvorlagen	99
1. Auswertungsraster	100
2. Hinweise zur Durchführung der Bewohner-/Angehörigen-/ Betreuerbefragung	101
3. Hinweise zur Durchführung der Mitarbeiterbefragung	104
4. Gesprächsleitfaden	107
Teil 5 Fragebögen zur Erhebung der Ergebnisqualität (Kopiervorlagen)	109
1. Bewohner-/Angehörigen-/Betreuerbefragung	
2. Mitarbeiterbefragung	
3. Zustimmungserklärung des Bewohners	